



**Office de Tourisme
Assemblée Générale
Mardi 24 mars 2015**



Rapport Moral

#erquy
#bretagne



**Valérie Pommereul
Présidente**



Mesdames, Messieurs les adhérents,

Merci de votre présence. Avant de débiter l'AG 2015 de l'OT, je tiens à remercier Nicolas Nonnet et son père François de nous accueillir ce soir. Ils nous présenteront tout à l'heure leur nouvelle activité « L'huître fait son cinéma ».

En 2014, les professionnels du tourisme se sont montrés globalement satisfaits de la saison touristique. La Bretagne a tiré son épingle du jeu par rapport à d'autres régions. Un bilan globalement positif donc.

En plus des missions habituelles menées par l'office du tourisme dont Laurence vous fera le bilan dans son rapport d'activités, nous nous étions fixés pour 2014, de nouveaux objectifs, toujours autour des 3 axes de travail déterminés en 2013.

Erquy est présent sur de nombreux salons nationaux et étrangers par le biais du Réseau Sensation Bretagne auquel nous adhérons. Cependant, nous avons souhaité renforcer notre présence notamment sur les salons dédiés à la randonnée. Nous avons ainsi participé aux salons de Lyon et de Paris. Il est bien sûr toujours difficile d'évaluer les retombées de ces salons mais de nombreux contacts ont été pris et des échanges intéressants avec les visiteurs ont eu lieu.

Par ailleurs, nous avons souhaité promouvoir notre territoire au travers de sa gastronomie. L'intervention de Loïc Sorin, directeur de la Cité du Goût et des Saveurs de Ploufragan, en clôture de notre AG 2014 nous avait conforté sur le fait que tourisme et gastronomie étaient étroitement liés et que nous avions là un fort potentiel de valorisation de notre territoire et de nos savoir-faire.

C'est ce qui a motivé notre implication au travail mené par le réseau des OT de la Baie de St-Brieuc, Paimpol, Les Caps autour de la gastronomie : édition du livret de recettes autour de la St-Jacques proposées par des chefs du territoire qui a été édité et distribué gratuitement sur différentes opérations (fête de la CSJ de Montmartre, d'Erquy,...), motivation de nos partenaires autour de la fête de la gastronomie en septembre qui prend sa place au niveau national.

- De plus, Erquy organisait la fête de la coquille. En partenariat avec l'association réginoise de la CSJ, nous avons organisé des démonstrations culinaires à 4 mains par des chefs, dont plusieurs étoilés. Cette nouvelle animation a rencontré un vif succès au-delà de nos espérances puisque chacune des démonstrations a fait le plein. Les visiteurs étaient ravis des échanges qu'ils ont pu avoir avec les chefs et de repartir avec des recettes et des astuces pour sublimer les coquilles qu'ils venaient acheter sur la fête. Les chefs, qui sont tous venus bénévolement avec pour seul leit motiv, la valorisation de nos produits et des savoir-faire de notre territoire, étaient très satisfaits de l'organisation et de l'ambiance. Enfin, grâce à ces nouveautés, nous avons réussi à intéresser les médias, et notamment France Bleue qui est venue faire une émission en direct de la fête. Tout cela a fortement contribué à valoriser l'image de notre fête. Sans aucun doute, une opération à renouveler.
- En 2014, L'office a aussi souhaité intégrer le comité de pilotage travaillant sur l'opération « Grand Site ». C'est l'opportunité pour nous de construire un projet de développement commun à l'échelle du territoire en cohérence avec les 3 axes de notre stratégie. C'est une véritable chance pour notre territoire et une démarche formidable à laquelle il nous faut tous adhérer, qui permettra la valorisation de tous les acteurs.
- Concernant l'accompagnement sur les visites de classement, l'agent formé et habilité à les faire, Nathalie, étant en congé parental, nous ne pouvons momentanément les réaliser.
- Nous souhaitons également travailler à l'élaboration de nouvelles éditions pour 2015. Nous avons finalement décidé de le reporter car malheureusement, Julie que nous avons recrutée en remplacement du congé maternité de Nathalie a eu de gros soucis de santé et l'équipe s'est retrouvée fortement réduite. Il nous a donc fallu gérer les priorités.
- Concernant les objectifs fixés sur l'évolution de notre site internet, sa fréquentation est en hausse. Sur la version dite « design responsive » du site, version qui s'adapte à tous les supports de consultation, nous avons pris du retard puisque nous souhaitons que ce soit réalisé en 2014, or ceci est en cours de construction en ce moment même.
- Depuis quelques mois, le site s'est enrichi. Nous y avons maintenant intégré l'application Cirkwi. C'est la possibilité de télécharger sur son smartphone ou d'imprimer les circuits de randonnées pédestres, à vélos ou encore à kayaks. Un véritable plus pour les utilisateurs. Je vous invite à aller découvrir cette application sur erquy-tourisme.com.



3 axes d'actions 2013-2015

BRETAGNE®

- Participer à la structuration d'offres de loisirs et pôles d'attractivité en toutes saisons
- Fédérer les acteurs touristiques autour d'une qualité d'accueil toute l'année
- Développer des outils de promotion pour attirer de nouveaux clients





2014 objectifs atteints ou en cours

BRETAGNE®

2014 devait être l'année de l'installation d'une équipe étoffée...

Nouveautés fixées pour 2014

- actions de promotion salons : 2 salons de la randonnée
- actions gastronomie baie de Saint-Brieuc Paimpol les Caps
- participation à la fête de la Coquille
(accompagnement de l'ARCSJ sur la communication vers l'extérieur, démonstrations culinaires par des Chefs pour la première fois sur la fête de la Coquille, quelques produits siglés Coquille édités...)
- circuits de randonnée accessibles en numérique
(CIRKWI dossier en cours dernier trimestre) dans le cadre du partenariat Pays Touristique St Brieuc
- participation aux actions Sensation Bretagne
(dont réponses aux demandes presse toujours « inédites »)
- assujettissement de l'OT à la TVA :
passage en comptabilité partie double et adaptation des outils de vente





2014 objectifs non atteints

BRETAGNE®

des arrêts maladie successifs et longue durée ont contrarié les projets...

- évolution de notre site internet
- animation numérique
- consultation agences de communication pour nouvelles éditions 2015
- animation réseau des partenaires à développer
- développement du nombre de meublés qualifiés





**Office de Tourisme
Assemblée Générale
Mardi 24 mars 2015**



Rapport d'activités

#erquy
#bretagne



**Laurence Merdrignac
Directrice**



Demandes d'information dans les OT-SI et Point I - 2013

Nombre de demandes



Carte réalisée avec Cartes & Données - © Artique
 Source et réalisation Côtes d'Armor Développement 2014

Accueil et information

Types de contacts par trimestres 2014

année 2014	passages		total	total	total	total
	passages F	pas. Etr.	passages	téléphones	réponses orales	réponses par courrier
1er trimestre	1434	50	1 484	1 212	2 696	732
2e trimestre	5 049	672	5 721	1 401	7 122	622
3e trimestre	9 831	1 987	11 818	1 372	13 190	429
4e trimestre	1 557	118	1 675	424	2 099	191
total année	17 871	2 827	20 698	4 409	25 107	1 974
			<i>Soit + 957 demandes</i>			
2014/2013	↗ 4,9 %	↗ 4,3 %	↗ 4,8 %	↗ 46 %	↗ 10 %	↗ 35 %

données collectées avec le logiciel des Offices de Tourisme des Côtes d'Armor SITARMOR (TOURINSOFT)
(saisie des coordonnées clients et des contacts guichet)

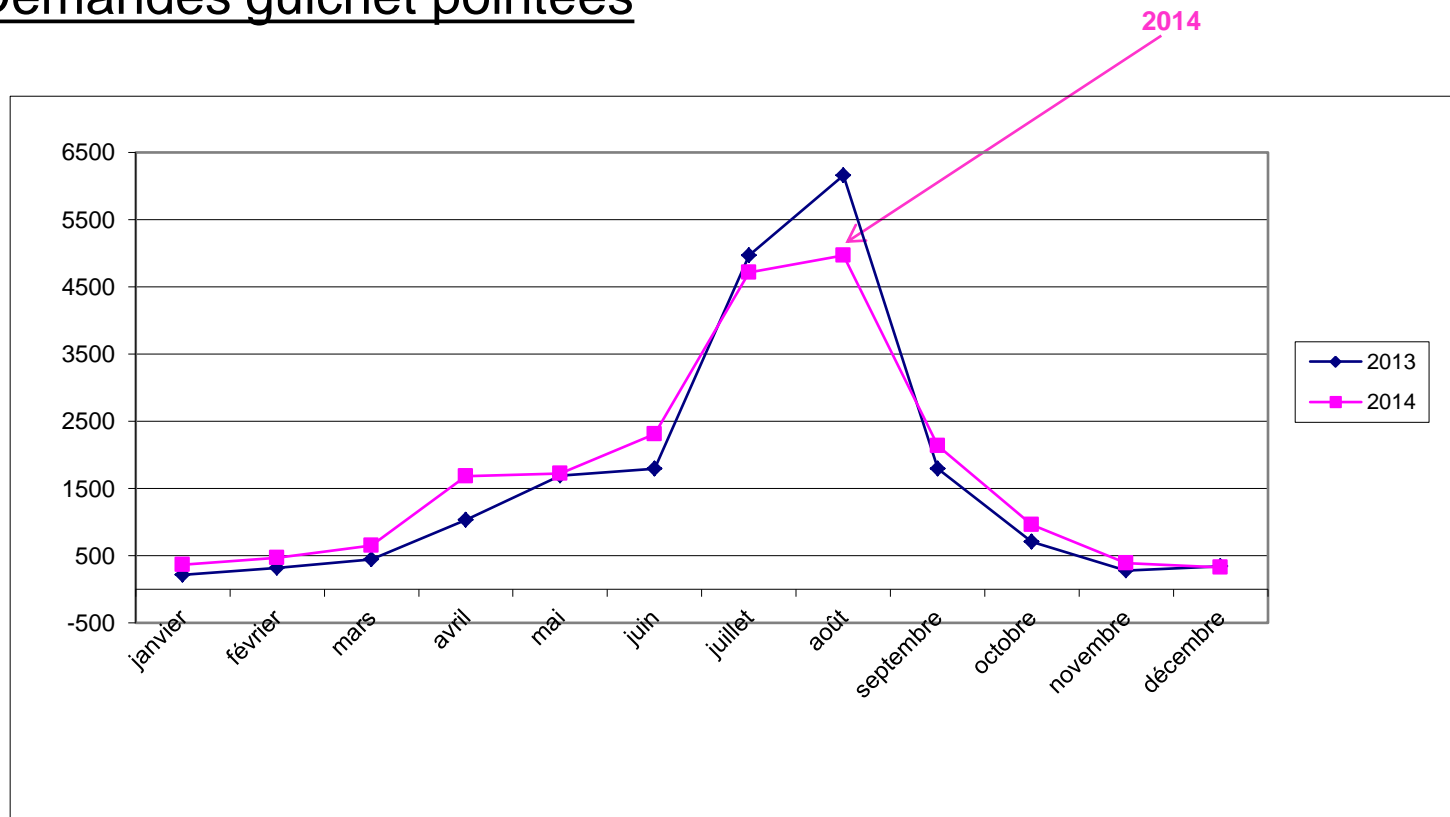
une seule demande comptabilisée par famille

OT ouvert 328 jours en 2014 / 3,63 agents

+208% demandes guichet 1^e quinz avril 2014/2013
-13% demandes guichet juillet-août 2014/2013

OT Erquy année 2014 – comparaison 2014/2013 par mois...

Demandes guichet pointées

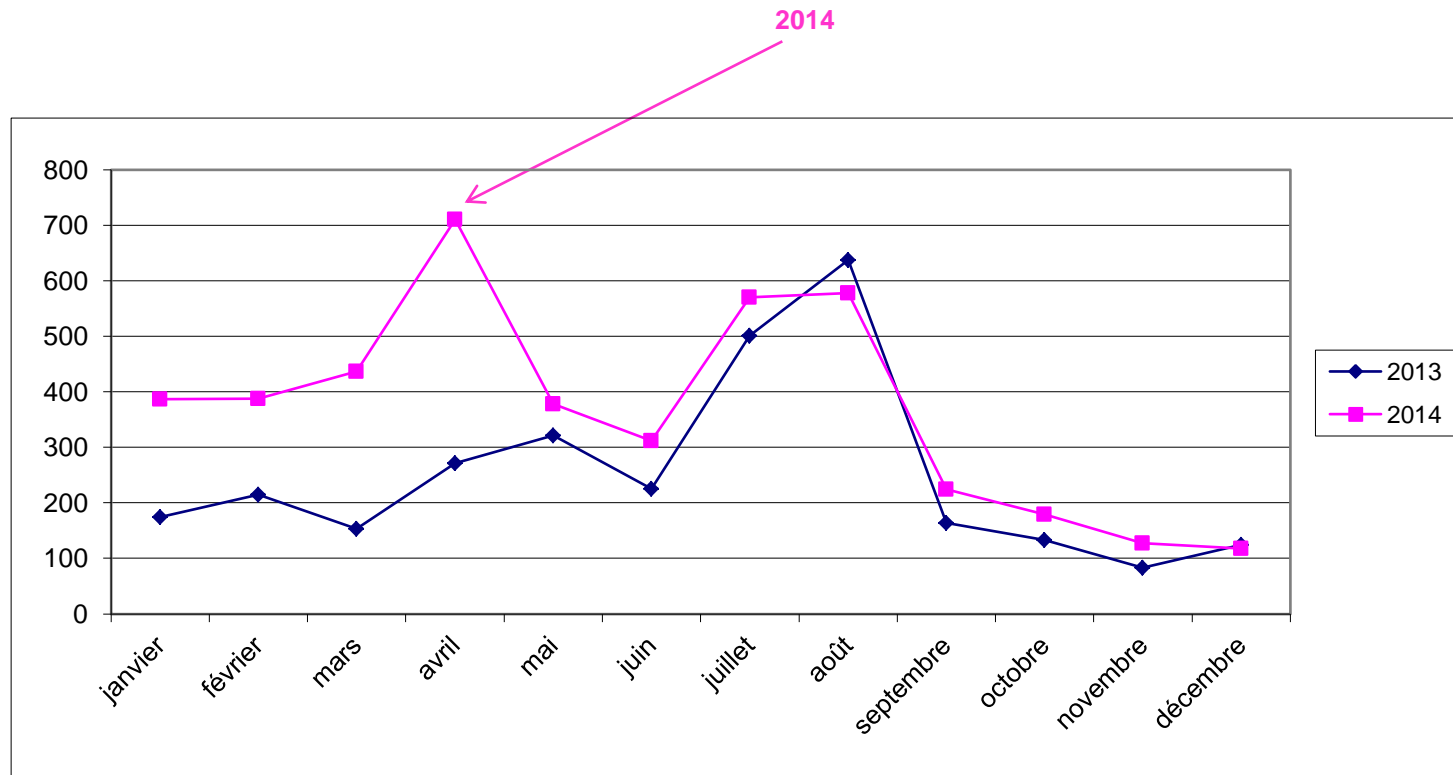


juin à septembre
75% des demandes en 2013 / 68% des demandes en 2014

Juillet et août
56% des demandes en 2013 / 47% des demandes en 2014

OT Erquy année 2014 – comparaison 2014/2013 par mois...

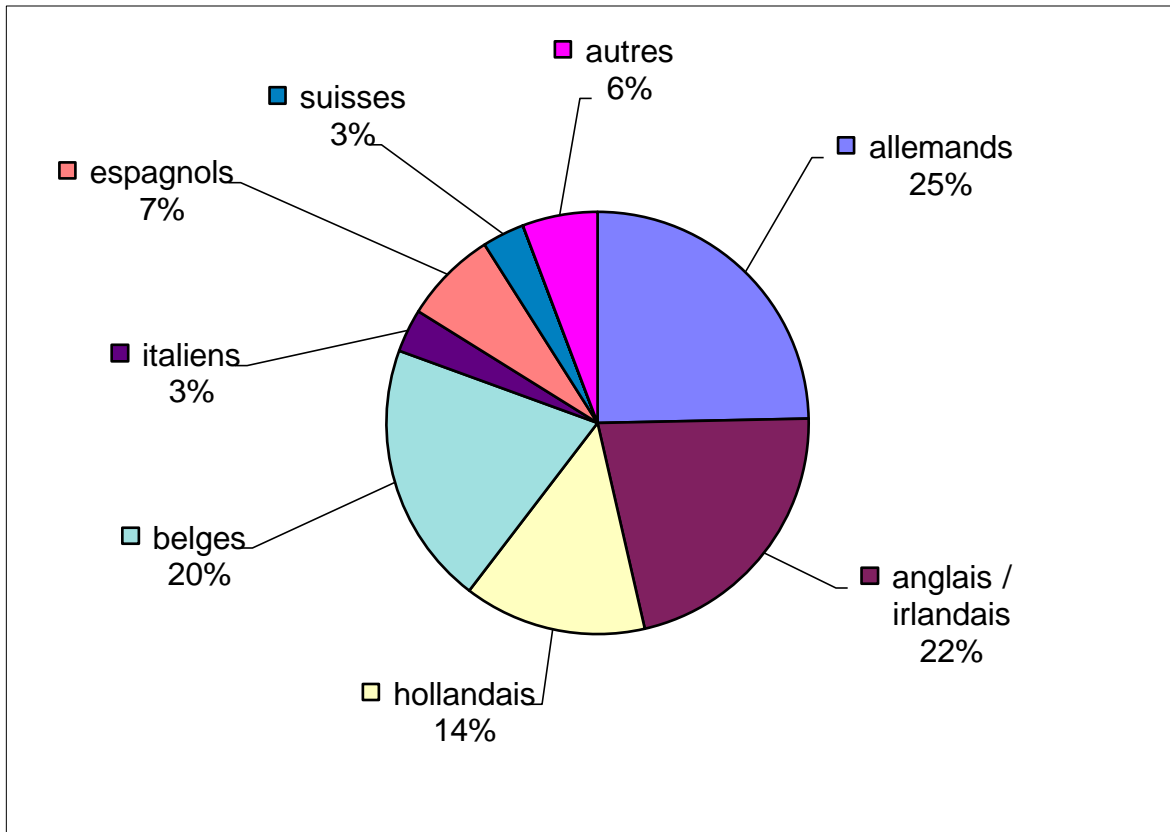
Demandes par téléphone



OT Erquy année 2014

répartition des nationalités dans les **passages étrangers**...

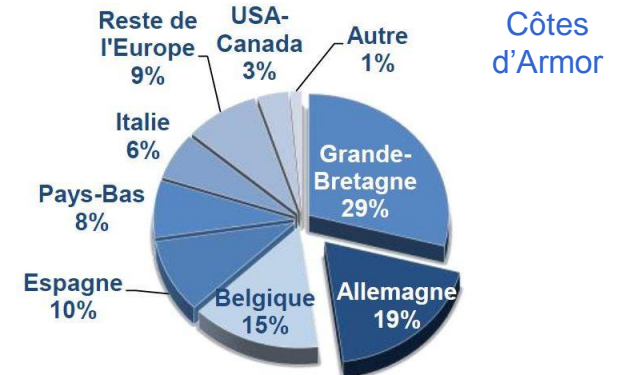
Passages étrangers = 15,2 % de la totalité entre avril et septembre



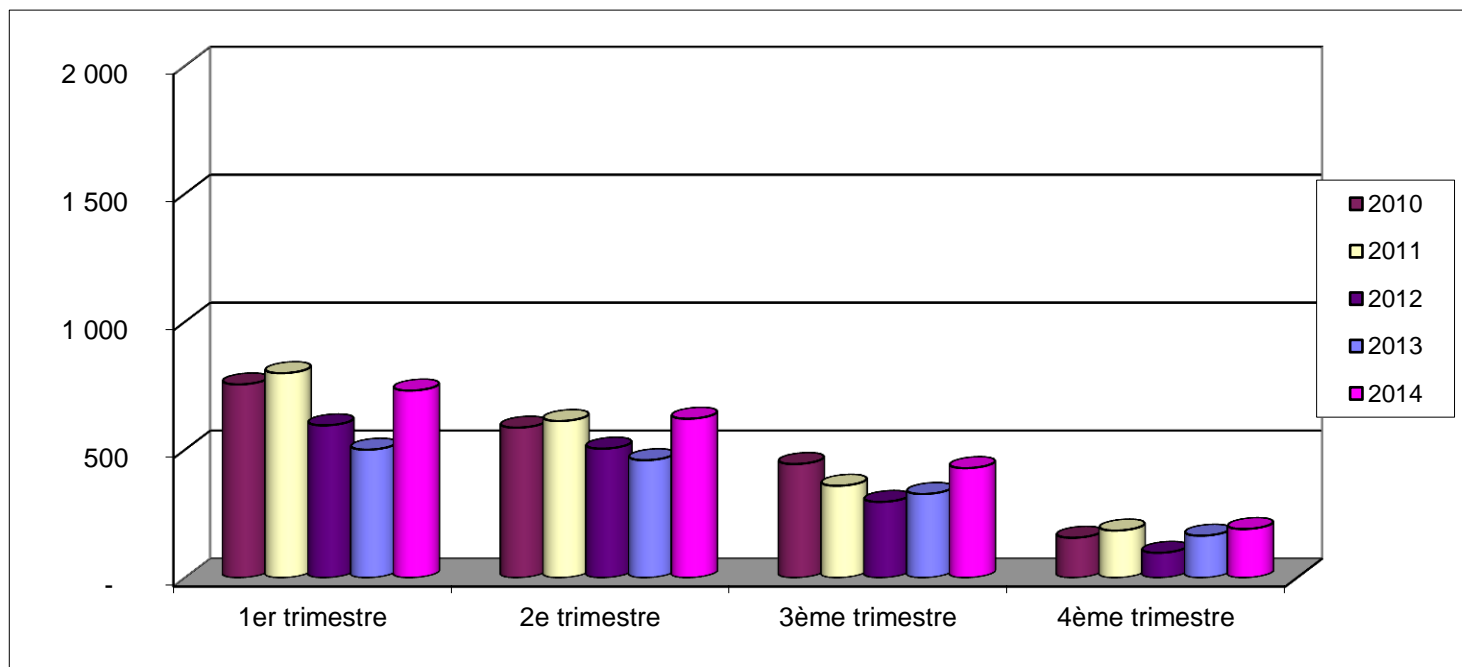
Passages étrangers 2013 =
14,8 % de la totalité entre
avril et septembre

Passages étrangers 2014 =
18,2 % de la totalité en juin
18,9% de la totalité en juillet
14,2 % de la totalité en août
18,3% de la totalité en septembre
(toutes les proportions en légère hausse)

Part des nationalités étrangères 2013



OT Erquy année 2014 – comparaison envoi de courrier



www.erquy-tourisme.com

Consultation en 2014/2013

18 900 visites par mois en moyenne

+51% nombre de visites

+2% nombre de pages vues



● consultation

>>> 63% avril à septembre

>>> 26% juillet et août

● consultation

>>> 41% par appareils mobiles

>>> +245% en 2014/2013

● en permanence :

- mises à jour...
- veille...

>> à développer
version mobile, contenus, liens, fonctionnalités, ...
accroître la fréquentation !



www.erquy-tourisme.com

2015

- **Version « responsive » du site en cours : objectif mai 2015**

Responsive = site conçu pour permettre au visiteur de consulter le même site web depuis plusieurs types d'appareils (ordinateurs, smartphones, tablettes, TV...) avec le même confort visuel et sans avoir recours au défilement horizontal ou au zoom avant/arrière sur les appareils tactiles notamment

Principe de GROS BOUTONS

>>> les pages hébergement sont les plus consultées

- **service de disponibilités** pour les hébergements,
par page d'hébergements
administrable par les propriétaires

vert = disponible

rouge = complet

gris = non renseigné

**>> service de disponibilités
à faire vivre PAR LES HEBERGEURS pour en faire un outil efficace et
utile aux clients**



Animation numérique

2014-2015

- Le blog : des présentations ciblées des offres

- thématiques affinitaires

avec des enfants , maison et déco, romantique, un coin de nature, au grès des marées....

- avec reportages vidéo et photos

chez les partenaires volontaires
sur des approches « différentes »



>> proposition en avril/mai par mel aux professionnels pour reportages
pour ceux qui n'en ont pas eu en 2013

>>> nécessité de temps pour animer



Animation numérique

2014-2015

- Actions web 2.0

>> développer le partage des publications avec les professionnels, avec les touristes, vers les réseaux extérieurs

- circuits de randonnées
à télécharger ou embarquer sur son mobile



- #erquy #bretagne
partager les belles photos



- ateliers numériques
si intérêt des professionnels



- Accès wifi gratuit dans l'OT pour les visiteurs, avec leur matériel, payant sur le poste mis à disposition dans l'OT



**>> développer la visibilité d'Erquy sur le web
>> améliorer l'information des visiteurs**

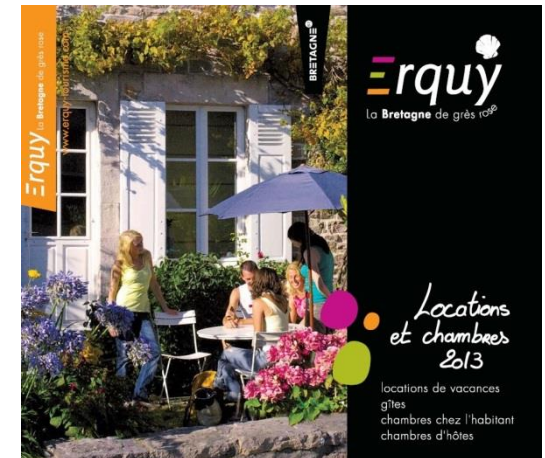
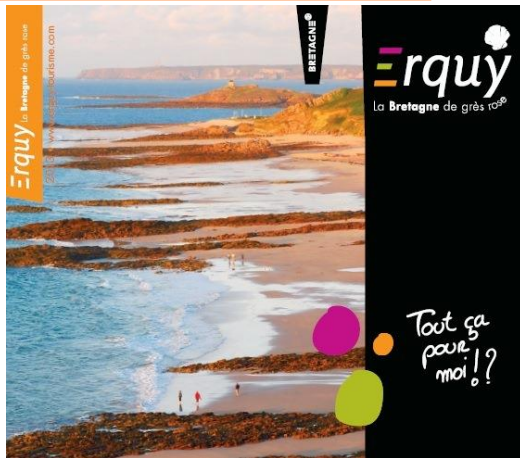


Éditions

2014 et 2015

229 adhérents
83 annonceurs
91 annonces

- Guide : 20 000 exemplaires
dont « mon carnet d'adresses » diffusé dans les boîtes aux lettres d'Erquy
- Plan : 23 000 exemplaires en 2015
- Listes de meublés et chambres
(clévacances, gîte de France, classés, référencés
et échantillon de propositions d'agences)



>>> intégration de la carte Grand Site dans le guide
2 000 exemplaires de plans en plus en 2015

>>> toujours valoriser nos partenaires adhérents / annonceurs
>>> séduire et cibler l'utilisation des visiteurs



Éditions

2014-2015

● Journal de l'été 2014 et 2015

- détail des animations juillet et août + marées
- calendriers intermédiaires petites vacances et hebdomadaires toute l'année
- collecte, saisie, diffusion par l'OT de plus de 1 000 animations sur une année
>> penser à se référer à **l'agenda** de www.erquy-tourisme.com

● Plan 2014 et 2015

- listing des partenaires commerces/artisans / loisirs / restauration / hébergement pro
au recto
- *Carte Grand Site Cap d'Erquy Cap Fréhel*
au verso
infos distances randonnée
GR 34 et eurovéloroute

● Rappel
dépliants de présentation d'Erquy

3 langues

(anglais, allemand, néerlandais)

● Pochette de randonnées

- Côte de Penthièvre,
nouvelle version en cours avec
la Communauté de Communes



information des partenaires

2014-2015

Facilitation de l'accueil clients pour les pros

- la lettre d'information envoyée aux pros, transférable aux clients
 - envoi hebdomadaire des animations par mel

- création par l'OT de fiches d'informations pratiques

- services de l'OT
- liste des marchés
- permanences de médecins
- services liés aux vélos

pour affichage dans les hébergements
en complément du guide

- Tarifs préférentiels sur les articles promotionnels à l'image d'Erquy

- nouvel autocollant Cap sur Erquy



>>> aider les prestataires à accueillir
favoriser le travail en « réseau local »



La gastronomie comme vecteur de l'attractivité touristique

- **La gastronomie bretonne s'invite à la fête de la Coquille**

Démonstrations culinaires par des Chefs étoilés

- 13-14 avril 2014

- **la fête de la gastronomie nationale**

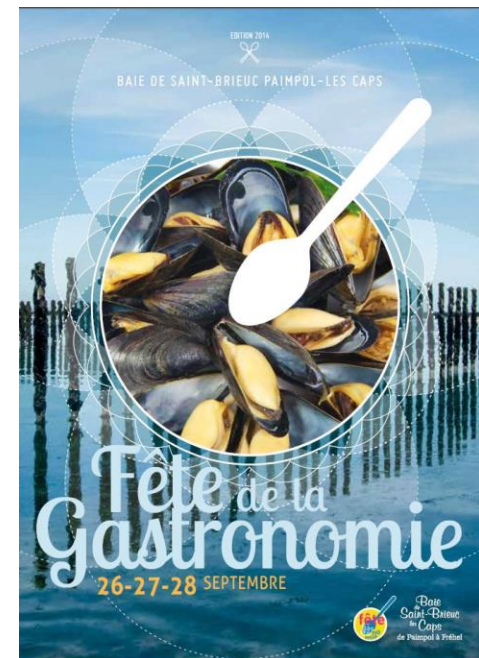
participation au programme des 12 OT de Baie de Saint Brieuc

- en septembre

2014

2014-2015

>> à développer





Stands Erquy

Fêtes de la Coquille Saint-Jacques

avec l'Association Rhéginéenne de la Coquille Saint-Jacques



sur l'espace Baie de Saint-Brieuc

à Montmartre

- 25-26 janvier 2014
- 24-25 janvier 2015

2014-2015



à Erquy

- 12 et 13 avril 2014

2015

avec des partenaires hébergeurs

à Oupeye (Belgique)

- mars 2015



Stands Erquy

2014-2015

Salons de la randonnée

Stand commun avec Pléneuf Val André



Avec des partenaires hébergeurs

à Rennes

● 6-8 mars 2015

2015



Sensation Bretagne

2014-2015

- 21 stations bretonnes littorales adhérentes
- travail en réseau sur animation/promotion
- festival « Place aux Mômes »
- **éditions** : magazine trilingue – carte randonnées
 - >> le « magazine » édité à 60 000 exemplaires utilisé en promotion (salons, réseau de salles d'attente...) et aussi diffusé dans les hébergements de tous les OT pour jouer l'effet « réseau »
- **reportage photos** mutualisé
- **film promotionnel** par drone diffusé sur notre site
(disponible pour partenaires)
- **Stratégie numérique**
par une agence, mutualisée pour le réseau, avec déclinaison par station
- **Enquête de satisfaction des visiteurs après leur séjour** menée par le Pôle Observatoire du CRT ; résultats par station prochainement



Sensation Bretagne

- **salons en 2014 :**

Londres – Luxembourg - Stuttgart – Rennes – Lille –
Bruxelles – le Monde à Paris - Lyon Rando –
destination nature à Paris (rando)

2014

- **salons en 2015 :**

Londres - Luxembourg - Stuttgart - Lille - Bruxelles –
Bâle – Nantes – Lyon et Lyon Rando –
le Monde à Paris et destination nature à Paris (rando)

2015

- Travail avec une agence de **relations presse**

- communiqués de presse sur des thèmes transversaux aux stations
- sollicitation de l'agence sur des thèmes demandés par journalistes

>> une dizaine d'articles évoquant Erquy en 2014

2014-2015

>>> travail en réseau pour communication élargie

Ventes à l'OT

- **Ancre des Mots**
>> 640 places de spectacles saison 2014 (476 en 2013)
- **Spectacle été Bienassis**
282 tickets

- Service de location de vélos
>> environ 400 « sorties » de vélos loués (~idem 2014/2013)
le public apprécie l'offre

- Vedettes
Erquy-île de Bréhat
>> 2 685 passagers (2014)
>> 2 997 passagers (2013)
- les Vedettes d'Erquy
>> bureau de vente sur le Port et ventes à l'OT :
>> 765 passagers (2014)
>> 885 passagers (2013)
- la Sainte-Jeanne
>> 172 passagers (2014)
>> 242 passagers (2013)
- Tickets de parking
« spécial vedettes »

>>> participation à l'animation locale
>>> recettes commissions sur ventes vedettes importante

à Erquy la pente est douce
et la côte est belle



tourisme à vélo



- **Communication « Tour de Manche »**
itinéraire Vélo européen

- www.tourdemanche.com
- tracé de l'EV 4 et de la voie verte du Cap sur notre plan d'Erquy

- **Labellisations « accueil vélos »**

- l'OT labellisé « Accueil Vélo » en février 2015
- inciter les professionnels à adapter leurs services
- l'OT chargé des visites
des hébergements nuitée dans un premier temps
- dossier instruit par le Pays et CAD et cotisation au CRT
(200 euros pour 3 ans)

2014-2015



>> participer au développement du « tourisme à vélo »



Artisan' Halles



Accueil des visiteurs,
Marché d'artisans et des activités,
avec animation
dans le centre d'Erquy



● **Le lundi de 17 h 30 à 20 h 30**

du 13 juillet au 24 août 2015

2014-2015

**>> réponse à une demande des clients pour ce type d'animation « artisanat »
participer à l'animation du centre d'Erquy
Objectif : augmenter la fréquentation visiteurs**



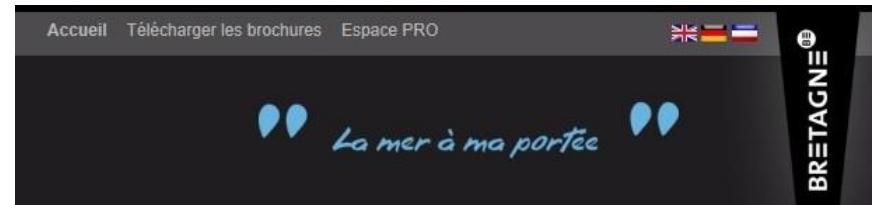
Fédérer autour d'une qualité
d'accueil toute l'année

BRETAGNE®

● Relations avec les socio-pros

- Espace PRO sur le site internet
- Visites des établissements partenaires
- Lettres d'information

Accès ici



● Groupe de travail local qualité

- 2 fois par an : analyse des remarques consommateurs et professionnels (au départ exigé par la Démarche Qualité)

● Inciter les professionnels à s'engager dans des démarches de qualification

- l'OT référent de la FDOTSI pour le classement des meublés en étoiles (ATOOUT France)
- référencement des chambres
- toujours l'incitation à la labellisation des hébergements locatifs (partenariat Clévacances 22)

● Sensibilisation à l'éco-comportement

(exigé par la Démarche Qualité et le classement)

- collaboration Communauté de Communes sur l'information pour la réduction des déchets
- pages éco-tourisme sur le site internet

● Plusieurs axes...

>> encore à développer



Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme d'Erquy

Bureau depuis avril 2014

- Présidente : Valérie **POMMEREUL** (Villa Nazado - Clévacances)
- Vice-Présidents : Françoise **ROUXEL** (Gîtes du Pêcheur - Gîte de F.)
Joseph **ROUXEL** (propriétaire Clévacances)
- Trésorière : Florence **DURAND** (Les Bruyères d'Erquy – Gîte de F.)
- Trésorier Adjoint : René **URBAN** (Camping Bellevue)
- Secrétaire : François **NONNET** (ostréiculteur – l'Huître fait son cinéma)
- Secrétaire Adjoint : Anne Marie **CROLAIS** (Gîtes du Penthièvre - Gîte de F.)
- Assesseurs : Yves **HAMON** (propriétaire Clévacances)
Nathalie **HUGUET** (Château de Bienassis)
Lydiane **TARDIVEL** (Hôtel Restaurant de la Plage)



Conseil d'Administration

Membres

Fabrice DESILLES	(Carrefour Contact)
Prosper DUTEMPLE	(retraité)
Jean-François FOEZON	(chambres Clévacances)
Carole GARNESSON	(Régina Plaisance)
Stéphane GUIVARC'H	(camping Vieux Moulin)
Bruno HERNOT	(Roz Armor)
Christian JOUET	(retraité)
Pierre LANTENOIS	(propriétaire meublé classé)
Colette MARTIN	(retraitee)
Dany TRANCHANT-THOMAS	(retraitee)

Représentants de la Municipalité :

Maryvonne **CHALVET**
Guylaine **LE GOFF**
Michèle **BABIK**

Élection du tiers sortant

2 membres sortants ne se représentent pas : Yves **HAMON** et Stéphane **GUIVARC'H**
pas de nouveau candidat
les 5 membres sortants sont ré-élus



Rapport financier Projet de budget 2015

Florence Durand
Trésorière





2015



- promotion >>> **internet et salons**
 - adaptation communication internet
 - animation numérique
 - actions de promotion salons axés randonnée
 - actions Sensation Bretagne
- positionnement d'Erquy >>> **dans l'environnement touristique en évolution**
 - participation Destination Touristique ; Grand Site
 - catégorie I pour l'OT
 - réfléchir à 2017 (compétence tourisme aux intercommunalités ?)
- activités habituelles >>> **poursuite et consolidation**
 - accueil
 - réalisation de nos éditions
 - promotion des animations, des activités de loisirs, billetterie
 - accompagnement du développement du « tourisme à vélo »
 - Artisan'Halles
 - démarches de qualification pour l'OT et les prestataires



**Office de Tourisme
Assemblée Générale
Mardi 24 mars 2015**



Rapport d'orientation

#erquy
#bretagne



**Valérie Pommereul
Présidente**



- En 2015, nous continuons notre travail de fond sur toutes les activités habituelles de l'office de tourisme. Nous consoliderons notre présence sur le web ainsi que sur les différents réseaux en veillant à rester à la page notamment en matière d'animation numérique.
- Nous continuons également à présenter Erquy et le territoire sur les salons. En plus des salons de randonnée, nous avons en ce début d'année un stand Erquy-Tourisme à Oupeye pour la fête de la Coquille, puis sur le salon Randofolies de Rennes, stand que nous partageons avec les hébergeurs d'Erquy qui le souhaitent.
- Je souhaite que l'on s'attache à garder un niveau de qualité de travail sur les dossiers menés, un niveau de qualité d'accueil et de satisfaction des visiteurs et de nos partenaires. Nous évoluons aujourd'hui dans un contexte difficile et en perpétuelle mutation. Tout va très vite et il est hors de question de s'endormir au volant. Nos clients sont très actifs sur les réseaux sociaux et entre autres les sites d'avis en ligne. Les nouvelles technologies évoluent constamment. Nous n'avons pas d'autres choix que de suivre le mouvement, soit on monte dans le train, soit on reste à quai et on regarde les autres qui continuent d'avancer.
- C'est pour cela que nous avons fait le choix pour 2015 de travailler notre classement. Nous avons obtenu le classement en catégorie 2, puis la marque Qualité Tourisme. Nous allons déposer une demande de classement en catégorie 1. Nous devons rester ambitieux. D'une part, cela nous permettra d'avoir un jugement extérieur sur notre travail et notre niveau de services, et d'autre part, l'obtention de la catégorie 1 nous confortera dans notre recherche de l'excellence et valorisera le travail de nos équipes et l'image de notre territoire. Nous le valons bien. Pour prospecter et convaincre les nouvelles clientèles, il ne suffit pas de dire que nous sommes les meilleurs, il faut le prouver.
- Toujours dans ce souci de ne pas rester à quai, nous avons l'objectif l'an dernier de positionner Erquy dans les différentes instances définies par la nouvelle organisation territoriale. Nous nous sommes donc impliqués dans les différents comités de pilotage ayant travaillé sur les destinations touristiques. Je remercie M. Jean-Marc Birrer du Comité Régional de Tourisme et Conseil Régional de Bretagne, d'avoir accepté notre invitation et je l'invite à venir nous présenter les destinations touristiques de Bretagne et la nouvelle organisation. Christiane en tant que vice-présidente du Pays en charge du tourisme, viendra aussi nous présenter le bilan du travail mené sur notre destination « Baie de Saint-Brieuc Paimpol Les Caps ».

Les destinations touristiques de Bretagne

- Jean-Marc BIRRER

Comité Régional de Tourisme
& Région Bretagne

**La destination
Baie de Saint-Brieuc
>Paimpol>les Caps**



- Christiane GUERVILLY

Vice-Présidente en charge du tourisme
au Pays de Saint-Brieuc

Découverte

L'huître fait son cinéma, un nouvel espace de découverte touristique à Erquy



L'huître fait son cinéma
Nicolas NONNET - Ostréiculteur

Film de 12 mn sur l'histoire de l'huître et la vie de l'entreprise, suivi d'un commentaire et d'une dégustation. Vente directe.

Ouvert pendant les vacances scolaires à 11 h et à 17 h (sauf période de Noël). Groupes sur réservation.

25, rue René Duguay Trouin
ZA des Jeannettes • 22430 Erquy
02 96 63 66 93 / 06 37 55 79 32
huitresnicolas.nonnet@orange.fr
www.nonnet-nicolas-erquy.fr



Médaille d'Or au salon de l'agriculture 2015 pour les huîtres de Nicolas Nonnet